

STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI DOKUMEN DAN PERSURATAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan identitas diri 2. Mengisi buku tamu 3. Melengkapi syarat-syarat yang dibutuhkan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[PEMOHON] --> B[SATPAM] B --> C[RESEPSIONIS / MENGISI BUKU TAMU] C --> D[PETUGAS LAYANAN] D --> E[TIDAK SESUAI] E --> A D --> F[SESUAI SYARAT] F --> G[DI TERIMA PROSES PERMOHONAN ADMINISTRASI DOKUMEN DAN PERSURATAN SESUAI KEPERLUAN PEMOHON] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang konsultasi membawa : <ol style="list-style-type: none"> a. Melapor pada Satpam dan mendapat Kartu Pengenal. b. Mengisi buku tamu .di meja resepsionis 2. Berpakaian sopan sesuai dengan peraturan. 3. Pelayanan ini tidak dipungut biaya pendaftaran (gratis). 4. Penyelesaian 1 (satu) hari kerja atau selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja diterima jika persyaratan lengkap, sesuai dengan prosedur.

1	2	3
3	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. 5 Hari Kerja 2. Jangka waktu pelayanan pelayanan dokumen dan persuratan di BPPTKG adalah sebagai berikut: 3. Pemohon datang langsung datang ke BPPTKG Jalan Cendana No.15 pada setiap jam kerja yakni pukul 08.00 - 16.00 WIB setiap hari Senin s.d. Kamis, sedangkan Jumat pada pukul 08.00 – 16.30 WIB. 4. Pelayanan dokumen dan persuratan tidak dilayani pada hari Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional
4	Biaya / Tarif	Untuk mendapatkan layanan dokumen dan persuratan tidak dikenakan biaya atau gratis. Biaya yang timbul hanya untuk penggandaan dokumen atau surat yang diperlukan oleh pemohon.█
5	Produk Pelayanan	Dokumen Persuratan
6	Informasi dan Pengaduan Layanan	<p>Informasi Pelayanan Dokumen dan Persuratan yang dilaksanakan oleh BPPTKG terkait dengan persyaratan, waktu penyelesaian, prosedur/mechanisme, yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung ke Kantor BPPTKG dan akan dipandu oleh Petugas Layanan yang akan menjelaskan terkait Pelayanan Dokumen dan Persuratan yang diperlukan. 2. Melalui Telepon (0274) 514192 yang akan dijawab langsung oleh Tata Usaha, penanganan pengaduan akan dilakukan dengan cara berkoordinasi secara langsung dengan Petugas Layanan dan akan dihubungkan dengan bagian yang dituju. 3. Melalui Whatsapp di nomor 082224070877 4. Melalui Internet atau Email : bpptkg@esdm.go.id pada Website : http://merapi.bgl.esdm.go.id <p>Sedangkan untuk prosedur penanganan pengaduan di BPPTKG dilaksanakan sebagai berikut :</p> <p>Masyarakat pengguna layanan memberikan pengaduan ke BPPTKG melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media surat/tertulis Surat yang masuk akan diberikan kepada Petugas Layanan dan kemudian baru dilakukan penanganan pengaduan.

	<ol style="list-style-type: none">2. Kotak kepuasan Pelayanan Pelanggan dapat menyampaikan kepuasan/ketidakpuasan atas pelayanan di BPPTKG dengan cara mengisi formulir kepuasan pelanggan secara online di website BPPTKG ataupun secara manual dan memasukkannya ke dalam kotak pelayanan dengan tingkatan: tidak puas, puas atau sangat puas3. Media Internet Pengaduan melalui Internet atau Email di bpptkg@esdm.go.id atau melalui Website : http://merapi.bgl.esdm.go.id4. Media Handphone/telp/Fax Pengaduan diberitahukan dengan menghubungi nomor Telp (0274) 514192. Penanganan pengaduan akan dilakukan dengan cara berkoordinasi secara langsung dengan Bagian Pengaduan dan bagian yang dituju.5. Media langsung/tatap muka Pengadu akan ditemui langsung oleh petugas layanan untuk kemudian dipertemukan dengan personil dari bagian yang dituju.6. Kotak Pengaduan/Saran. Semua surat yang masuk akan diagendakan oleh Petugas Layanan dan untuk kemudian dikoordinasikan dengan bagian terkait untuk segera ditangani.
--	--

KEPALA BPPTKG,



HANIK HUMAIDA
NIP 196505231991032002